



Андрей Гарнов,
д.э.н., профессор кафедры экономики
промышленности, Российский экономический
университет им. Г.В. Плеханова

ИНСТРУМЕНТАРИЙ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА К ЛОГИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СФЕРЫ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫХ УСЛУГ

Аннотация. Статья посвящена процессному подходу в управлении сферой социально-культурных услуг. Указаны основные задачи применения логистических принципов с учетом специфики услуг социально-культурного сервиса. В работе сделана попытка доказать, что сфера услуг содержит ключевые факторы экономического роста страны. Выявлены преимущества процесса формирования единой логистической системы сферы социально-культурного сервиса и услуг.

Ключевые слова. Сервисная логистика, потоковые процессы сферы сервиса, социально-культурные услуги, сфера культуры.

Annotation. This article focuses on a process approach in the management of socio-cultural services. The main objectives of the application of logistics principles taking into account the specifics of services socio-cultural service. In the paper an attempt is made to prove that the services contains key factors of economic growth, economic performance indicators socially-the cultural sphere should be added and the performance of logistics activities. Advantages of the process of formation of a single logistics system of the sphere of socio-cultural services and facilities.

Key words. Service logistics, flow processes in the sector, socio-cultural services sphere of culture.

В настоящее время возможно выделить два направления исследования логистических процессов – традиционное и сервисное. В исследование традиционной логистики входят материальные, финансовые, информационные потоковые процессы [2, с. 5]. Сервисная логистика изучает оптимизацию потоков услуг, предоставляемых предприятиями потребителям, оказываемых друг другу партнерами по логистической цепи, а также внутрифирменных потоков. В исследовательское направление сервисной логистики входят «потоки услуг, человеческие и сопутствующие им потоковые процессы» [9, с. 198]. Применение данного логистического направления носит фрагментарный характер и включает рассмотрение отдельных потоков ресурсов в отдельных аспектах исследований. «Расширение объектной сферы логистики допустимо лишь тогда, когда к новому объекту применимы те же методы, приемы исследования и управления, что и к материальному потоку,

что и произошло с услугами» [1, с. 94]. С учетом значимости сферы услуг для современной экономики сервисная логистика обеспечивает стратегическое развитие экономики в целом.

Помимо материального, информационного и финансового видов потока выделяют также поток услуг, представляющий собой количество услуг, оказываемых за определенный временной интервал. Под услугой понимается особый вид деятельности, удовлетворяющей общественные и личные потребности (транспортные услуги, опто-розничные, консультационные, информационные и др.). Услуги могут оказываться людьми и оборудованием в присутствии клиентов и в их отсутствие, быть направленными на удовлетворение личных потребностей или нужд организаций. Необходимость введения понятия потока услуг обусловлена возрастающей важностью и развитием индустрии сервиса и концентрацией в ней все большего количества компаний и населения.

Понятие «социально-культурная сфера» используется для характеристики «общественной деятельности тех структур общества, в рамках которых осуществляется социально-культурное воспроизводство, т.е. в нее включаются разнообразные социальные институты, специализирующиеся на данной функции» [10, с. 17], что связывает социально-культурную сферу с воспроизводством человеческого капитала как одного из факторов производства. К социально-культурной сфере следует отнести различные виды и сферы социальной деятельности по развитию человеческого потенциала как источника и конечной цели общественно-го развития.

Специфика услуг сферы социально-культурного сервиса заключается в их неосязаемости, неотделимости от производства, непостоянстве качества, недолговечности и отсутствии собственности. Применение логистических принципов в сфере социально-

культурного сервиса определяется при помощи «логистического микса»: обеспечение нужного продукта (результата социально-культурной деятельности – социально-культурной услуги) в необходимом количестве и соответствующего (заданного) качества в нужном месте в установленное время конкретному потребителю с наилучшими (минимальными) затратами. Для достижения «логистического микса» с учетом специфики услуг социально-культурного сервиса необходимо решить следующие задачи:

- 1) изучить теоретические основы логистических процессов сферы сервиса;
- 2) провести анализ перспектив применения логистических процессов в сфере сервиса и услуг;
- 3) повысить эффективность применения логистического подхода в сфере сервиса и услуг.

Решение указанных задач в первую очередь предполагает ориентир на анализ потоковых процессов логистической системы социально-культурного сервиса. Сочетание же двух подходов – традиционного логистического и сервисной логистики – позволит достичь комплексной картины логистической системы сервиса и услуг, оптимизировать потоковые процессы, учитывая их взаимодействие [6, с. 48], повысить эффективность функционирования и конкурентоспособность системы услуг в целом, а также каждого ее элемента по отдельности.

В России на долю сферы услуг приходится более 50% ВВП. В среднем около 70% ВВП развитых стран производится в секторе услуг, причем темпы роста этого сектора (16% в год) намного выше темпов роста сферы торговли (лишь 7% в год). В мае 2017 г., по предварительным данным, населению было оказано платных услуг на 705,6 млрд руб., в январе – мае 2017 г. – на 3 521,3 млрд руб. (табл. 1). Удельный вес расходов на оплату услуг в потребительских расходах населения в мае 2017 г. составил 21,3% (в мае 2016 г. – 21,4%) [14].

Современная рыночная экономика развитых мировых стран функционирует как экономика сферы услуг. Во второй половине XX – начале XXI в., по мнению специалистов, одной из основных тенденций рыночных отношений стало феноменально бурное расширение сферы услуг. Современный уровень экономики развитых стран демонстрирует динамичное развитие рынка услуг. Сфера культуры и искусства создает рабочие места для жи-

телей городов и малых населенных пунктов. Среди ведущих отраслей экономики сфера культуры лидирует по количеству созданных рабочих мест. Однако, в отличие от других отраслей, сфера культуры требует регулярной финансовой поддержки государства. Это, в свою очередь, приводит не только к увеличению занятости в экономике, но и к росту потребительских расходов и инвестиционной привлекательности городов.

В 60–90-е гг. XX столетия в США и Европе в распределении товарных потоков проявился ряд основных тенденций:

- недостаток складских площадей в окрестностях крупных городов;
- развитие интермодальных (мультимодальных) перевозок внутри стран с использованием стандартных ISO-контейнеров [8, с. 30];
- чрезмерная загруженность автомобильных дорог, в первую очередь внутри городов, и увеличение объемов грузовых автомобильных перевозок;
- уменьшение доли железнодорожных перевозок, появление инициатив по развитию интермодальных (мультимодальных, комбинированных) транспортных схем для поддержки национальных железных дорог;
- недостаток портовых мощностей и необходимость строительства дополнительных грузоперерабатывающих и складских мощностей как в самих портах, так и на территориях, расположенных внутри страны;
- инициативы на национальных железных дорогах, позволившие уменьшить рыночную долю железнодорожных грузоперевозок с помощью внедрения интермодальных логистических технологий [12].

В 80-е гг. XX в. данные тенденции реализовались в концепции логистических центров (ЛЦ), предлагающих компаниям комплекс услуг и представляющих собой структуры, в рамках которых несколько компаний-операторов на коммерческой основе осуществляют комплексную логистическую деятельность, ориентированную на международные и внутренние перевозки. Разработка сетей ЛЦ направлена на сокращение расходов на комплексные услуги. В период с 2007 по 2011 г. началась реализация крупных проектов Европейского союза:

- проект NDPTL (Northern Dimension Partnership on Transport and Logistics – Партнерство по вопросам транспорта и логистики в рам-

ках инициативы стран ЕС «Северное измерение» [3]);

- проект «Международная сеть логистических центров / узлов в Центральной Азии, в Республике Казахстан, Республике Кыргызстан, Республике Таджикистан, Республике Узбекистан и Республике Туркменистан (проект ТРАСЕКА – Transport Corridor Europe Caucasus Asia)» [4];
- проект «International Logistics Centres for Western NIS and the Caucasus» (международная сеть логистических центров в Армении, Азербайджане, Грузии, Молдове и Украине, а также для не прямых бенефициаров – Болгарии, Румынии, Турции) [5].

Таким образом, сфера услуг содержит ключевые факторы экономического роста страны – интеллектуальный капитал и научные знания, нематериальные формы накопления, информационные технологии.

Исходя из теоретико-методологических основ логистического подхода к сфере социально-культурного сервиса, представляется возможным в логистическую модель системы сервиса сферы культуры включать связи и отношения между подсистемами и составными ее частями и элементами в соответствии с конкретными их функциями. Данные логистические подсистемы имеют свойство взаимопроникновения и формируют различные структуры. Так как особенностью логистических систем является их переменная структура, то они имеют возможность быстрого реагирования и реструктуризации, что свойственно системе социально-культурного сервиса. Проектирование и формирование единой логистической системы сферы социально-культурного сервиса следует проводить параллельно с созданием концепционно-распределительных систем.

Учреждения социально-культурной сферы, нуждающиеся в приобретении товаров, необходимых для обеспечения работы организации культуры, могут выступать в роли заказчика. Процесс государственных закупок регулируется федеральным законодательством и ориентирован на создание добросовестных условий конкуренции, общего экономического пространства, обеспечение прозрачности закупок. Процесс коммерческих закупок полностью преследует цели «логистического микса» [7, с. 20].

В основе управления учреждением культуры лежат механизмы организации и координации работы коллектива, необходимые для повышения эффектив-

Таблица 1.
Динамика объема платных услуг населению
Источник: [14]

	В сопоставимых ценах, %	
	К соответствующему периоду предыдущего года	К предыдущему периоду
2016 г.		
Январь	96,9	87,5
Февраль	100,4	104,1
Март	99,0	102,5
I квартал	98,8	94,2
Апрель	99,7	99,2
Май	100,7	97,8
Январь – май	99,3	–
Июнь	98,6	101,5
II квартал	99,5	101,1
I полугодие	99,2	–
Июль	98,9	100,5
Август	101,9	102,9
Сентябрь	99,4	98,4
III квартал	100,0	102,1
Январь – сентябрь	99,5	–
Октябрь	99,2	100,5
Ноябрь	101,8	102,3
Декабрь	99,9	104,2
IV квартал	100,3	103,3
Год	99,7	–
2017 г.		
Январь	102,7	89,9
Февраль	97,8	99,2
Март	100,1	104,9
I квартал	100,2	94,1
Апрель*	99,4	98,4
Май	100,0	98,4
Январь – май	100,0	–

Данные изменены за счет уточнения респондентами ранее предоставленной информации.

*По данным отчета Федеральной службы государственной статистики «Социально-экономическое положение России – 2017 г.» [14]

ности предоставления населению социально-культурных услуг. Процесс оценки эффективности функционирования субъекта социально-культурной сферы является многоэтапным и предполагает формирование критериев, которые ограничивают или демонстрируют ис-

пользование потоков ресурсов (трудовых, временных, денежных) в работе, поэтому общие показатели оценки эффективности деятельности подобных учреждений делятся на две группы [13]:

1) показатели социальной эффективности;

2) показатели экономической эффективности.

В перечень показателей социальной эффективности деятельности входят следующие переменные [11]:

■ посещаемость платных культурно-досуговых мероприятий, проводи-

мых государственными и муниципальными учреждениями культуры в отчетном году;

- динамика посещаемости платных культурно-досуговых мероприятий, проводимых государственными и муниципальными учреждениями культуры в отчетном году, по отношению к предшествующему;
- количество культурно-досуговых мероприятий на одно клубное учреждение в отчетном году;
- доля социально значимых культурно-досуговых мероприятий от общего числа в отчетном году.

К показателям экономической эффективности деятельности культурно-досуговых учреждений относятся:

- средняя цена одного посещения платного мероприятия за отчетный год;
- доля средней цены одного посещения от средней зарплаты по субъекту РФ за отчетный год;
- доля культурно-досуговых учреждений, соответствующих требованиям по материально-технической оснащенности, от общего числа культурно-досуговых учреждений в субъекте РФ за отчетный год;
- доля покрытия расходов доходами от основных видов уставной деятельности за отчетный год.

К экономическим показателям необходимо добавить также показатели эффективности логистической системы социально-культурной сферы: общие логистические издержки, качество логистического сервиса, продолжительность логистических циклов, развитие логистической инфраструктуры.

Основными источниками для сбора исходных данных являются статистические данные, формируемые территориальными органами Росстата или содержащиеся в отраслевых формах отчетности Минкультуры России:

- 1) форма № 7-НК;
- 2) форма «Свод годовых сведений об учреждениях культурно-досугового типа системы Минкультуры России»;
- 3) данные отчетов территориального органа Росстата за отчетный год об основных показателях, характеризующих социально-экономическое положение субъекта РФ. Начиная с итогов за январь 2017 г. официальная статистическая информация формируется на основе новых версий Общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД2) и Общероссийского классификатора продукции по видам экономической деятель-

ности (ОКПД2), которые гармонизированы соответственно со Статистической классификацией видов экономической деятельности в Европейском экономическом сообществе (NACE Rev. 2) и Статистической классификацией продукции по видам деятельности в Европейском экономическом сообществе (CPA 2008).

При условии высоких показателей эффективности деятельности учреждений социально-культурной сферы процесс формирования единой логистической системы сферы социально-культурного сервиса и услуг позволит:

- создать единую систему учета и контроля за формированием и движением сервисного продукта;
- сократить временные параметры продвижения материального, финансового и информационного потоков;
- автоматизировать процессы учета и контроля материального, финансового, информационного и трудового потоков;
- сократить временной интервал и улучшить качество обслуживания потребителей сервисного продукта;
- сократить численность обслуживающего персонала, уменьшить объем циркулирующей документации, уменьшить число ошибок и сбоев в учетно-отчетной документации.

Общий эффект применения логистического подхода к сфере социально-культурного сервиса позволит увеличить рентабельность и конкурентоспособность процессов производства и предоставления услуг, повысить качество обслуживания, рассмотреть все операции над основными потоковыми процессами как целостную, структурированную систему действий.

Европейские компании все больше консолидируют дистрибуторские функции, стремясь обслужить рынок с помощью все меньшего количества распределительных центров. Это ведет к тому, что товарные потоки становятся более мощными и концентрированными.

Таким образом, все более выраженным становится объединение интересов производственных крупных логистических (в основном перевозчиков и экспедиторов), социально-культурных и финансовых компаний, направленное на системное освоение культурно-исторических территорий.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Bowersox D.J., Closs D.J., Helferich O.K. *Logistical Management.* – 3rd ed. – McMillan Publishing, 1991.

2. Cooper J., Browne M., Peters M. *European Logistics.* – Oxford: Blackwell Publishers, 1991.
3. Exploring the northern dimension. Электронный ресурс: URL: <http://www.ndinstitute.org>
4. Le metro suspendu francais: le safege. Электронный ресурс: URL: <http://www.safege.org>
5. TNS Media Research. Электронный ресурс: URL: <http://www.iltracesca.org>
6. Гарнов А.П., Киреева Н.С. Финансовые, материальные и информационные потоки: точка взаимодействия в логистике // РИСК. – 2017. – № 2. – С. 48–51.
7. Гарнов А.П., Киреева Н.С. Стратегическое планирование и управление как основа увеличения многозвенными логистическими цепями стоимости бизнеса // Логистика. – 2012. – № 1 (62). – С. 20–23.
8. Гарнов А., Проценко И. Актуальные задачи логистического управления процессами грузоперевозок // РИСК. – 2016. № 2. – С. 30–33.
9. Григорьев М.Н., Долгов А.П., Уваров С.А. Логистика. Продвинутый курс. – М.: Юрайт, 2011. – 734 с.
10. Михеева Н.А., Галенская Л.Н. Менеджмент в социально-культурной сфере. – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2000. – 170 с.
11. Об утверждении Методических рекомендаций по разработке... показателей эффективности деятельности подведомственных учреждений культуры, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников: приказ Министерства культуры РФ от 28 июня 2013 г. № 920. Электронный ресурс: URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70327762/#ixzz4nejrFzSc>
12. Сергеев В.И. Общие тенденции развития логистических центров за рубежом // Логистика и управление цепями поставок. – 2012. – № 5 (52).
13. Система показателей для оценки эффективности государственного театра // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2016. – № 8.
14. Социально-экономическое положение России – 2017 г. / Федеральная служба государственной статистики. Электронный ресурс: URL: http://www.gks.ru/bgd/regl/b17_01/Main.htm